



**ONKS  TÄÄ  
NORMAALIA?**

## **CHAT - Kainuun nuorten digipalvelu**

Helena Saari

perhekeskusvastaava

Lasten suojelun kesäpäivät 4 - 5.6.2019 Kemi



# DIGITAALISUUDEN MAHDOLLISUUDET

## -hyvät käytännöt / Nuorten chat

### Palvelun Idea (lähde, Janne Vepsäläinen, Zoturi Oy)

- Tuo kuuluviin lapsen tai nuoren pohdinnat
- Ei luokittele tai leimaa
- Huomioi perheiden moninaisuuden
- On koko perheen puolella
- Tavoittaa ajoissa
- Ohjaa tarvittaessa eteenpäin



# DIGITAALISUUDEN MAHDOLLISUUDET

## -hyvät käytännöt

**ONKS TÄÄ  
NORMAALIA?**

- Onks tää normaalia? –sähköisen palvelun kokeilu toteutettiin Kainuun maakunnan alueella 3.9.2017 – 28.2.2018.
- Kainuussa on n. 73 000 asukasta
- Kajaanissa v. 2017 lopussa oli 37 239 asukasta, josta 15 – 24 vuotiaiden osuus oli 12,4 %
- Kokeilun tavoitteena oli saada kokemuksia lasten ja nuorten auttamisesta verkossa.
- Kokeilun osapuolina olivat Kainuulaiset lapset ja nuoret, Kainuun sote, Kainuun kunnat sekä Zoturi Oy.
- Kokeilussa aktiivisesti toimi 11 henkilön ryhmä Kainuun soten perhekeskuksesta, -lastensuojelusta, Lape hankkeesta, Kainuun kuntien nuorisotyöstä sekä Zoturi Oy:stä.
- Ryhmä vastasi palvelun järjestämisen suunnittelusta, palvelun toteuttamisesta sekä seurantamateriaalin tuottamisesta.



# TAVOITTEENA KOHTAAMISET

- Kohtaamisten tavoitteena oli mennä kaikkien maakunnan lasten ja nuorten arkeen kuukausittain ja tiedustella heidän huoliaan. Tavoittamiseen käytettiin seuraavia sosiaalisen median palveluja: Instagram, Facebook, Youtube ja Snapchat. Palvelun tuottaja Zoturi Oy toteutti tämän.
- Kokeilun aikana selvitettiin nuorten kokemuksia palvelusta ja tavoittamisen keinoja muutettiin useita kertoja kokeilun aikana saadun palautteen perusteella.
- Chat -palveluun liitettiin mukaan vaikuttavuuden seuranta
  - (1) Autettu chatissä, ei neuvottu palveluun
  - (2) Ei autettu chatissä ja neuvottu palveluun
  - (3) Autettu chatissä, neuvottu palveluun
  - (4) Epämääräinen



# NORMAALI.FI

Normaali.fi huolitesti ja chat auttavat kainuulaisia nuoria elämän pulmissa.

Palvelusta löydät näkökulmia yleisimpiin huoliin, kuten riitoihin, pahaanoloon, ulkonäköön, rahattomuuteen, erilaisuuteen, pähteisiin ja seurusteluun.

Normaali.fi chatissä voit jutella nimettömänä sinua askarruttavista asioista kainuulaisen ammattilaisen kanssa.

Chat on avoinna maanantaisin kello 15-17.  
Jonotusaika on yleensä lyhyt.

Älä jää asioiden kanssa yksin vaan tule juttelemaan!





# KOKEMUKSIA

- Tärkeimmät palautteet asiakkailta
  - luotettavuuden lisäämisen tarve
  - huolitestin monipuolisuus on hyvä
  - tarve laajentaa chatin aukioloaikoja
- Palautetta vastaajilta
  - kuuntelemisen tärkeys
  - chatin aukioloaikojen laajentaminen
  - chat on selkeä ja helppo käyttää
  - palveluohjauksen näkökulma tulee esille alueellisesti
  - hyvä keino auttaa anonyymisti ja matalalla profiililla
  - vastaajien kesken toivotaan useammin tapaamisia / työnohjauksia kokemusten jakamiseen ja toisilta oppimiseen





# TULOKSIA

- Viimeisen puolen vuoden aikana omaa huolta on testannut 467 nuorta
- Saanut apua sisällöistä 241 nuorta
- Saanut apua ja palveluneuvontaa 42 chatkeskustelua
- Valtaosa nuorten huolista kokemuksen mukaan tuntuu ikäviltä, itkettäviltä tai hämmentäviltä
- Yli puolella vastaajista huoli koskee itseä
- Hiukan alle puolet vastaajista kokee ettei saa apua keneltäkään



# VAIKUTTAVUUTTA

- Vaikuttavuusanalysoituja 28 keskustelua viimeisen puolen vuoden aikana
- Lähes puolet keskustelujen sisällöistä on liittynyt mielialaan, terveyteen tai seurusteluun
- Chat keskustelun lopputuloksena n. puolet on autettu chatissa ja ei palveluneuvontaa
- ”Kynnyksetöntä” palvelua
- Palvelun järjestäjän näkökulmasta chat -palvelu edistää digitaalisia mahdollisuuksia palvelutuotannossa
- Antaa ammattilaisille uudenlaisen tavan tehdä työtä
- Saavutettavuus ja joustavuus
- Chat -palvelua voi toteuttaa usean eri ammattilaisen ja organisaation yhdyspintatyönä > vaikuttavuusanalyysien pohjalta palvelujen kehittäminen





# VANHEMPIEN EN JAKSA - VERKKOAUTTAMINEN



- Käynnistyi Kainuussa keväällä 2018
- Toimii samojen periaatteiden mukaisesti kuin nuorten chat, aihekokonaisuudet suunnattu väsyneiden vanhempien auttamiseksi
- Vanhempain chatin keskusteluaiheet ovat jaksamiseen, mielialaan, parisuhteeseen ja köyhyyteen liittyviä
- Valtaosa chatkeskustelujen lopputuloksena on autettu chatissa ja neuvottu palveluun



**PERHEKESKUS**

Mukana elämässä.

*Kiitos!*

Helena Saari  
perhekeskusvastaava  
0447970245  
[helena.saari@kainuu.fi](mailto:helena.saari@kainuu.fi)